CENTRO DE CONCILIACIÓN SIEMBRA DE PAZ EN COLOMBIA

RESOLUCIÓN N° 0549 DEL 1 ABRIL DEL 2022

DADO POR EL MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO

CENTRO DE CONCILIACIÓN SIEMBRA DE PAZ EN COLOMBIA
E. S. D.

REFERENCIA: SOLICITUD DE CONCILIACION PREJUDICIAL

CONVOCANTES:

PERSONA NATURAL

NOMBRE: **MARIA ISABEL GUERRERO HINCAPIE**
DOCUMENTO DE IDENTIFICACION: N°1.107.037.758
FECHA DE NACIMIENTO:
DIRECCION DE NOTIFICACION: Avenida 6 Bis Norte #25N-49
TELEFONO: 3172451957
CORREO ELECTRONICO: mariaig8@hotmail.com

NOMBRE: **NELSON ANDRES BELTRÁN ALGARRA**
DOCUMENTO DE IDENTIFICACION: N°11.349.881
FECHA DE NACIMIENTO:
DIRECCION DE NOTIFICACION: Avenida 6 Bis Norte #25N-49
TELEFONO: 3172451957
CORREO ELECTRONICO: nelsonbeltran7334@hotmail.com

CONVOCADOS:

PERSONA JURIDICA

NOMBRE: **SEGURIDAD SHATTER DE COLOMBIALTDA**
NIT: **8903107521**
DIRECCIÓN: Carrera 24 # 5 -51 Cali.
REPRESENTANTE LEGAL: Jorge Hernán Ortiz Arias
C.C.: 94.492.573
TELEFONO: 3016238016
CORREO ELECTRONICO: oficialdecumplimiento@seguridadshatter.com

CENTRO DE CONCILIACIÓN SIEMBRA DE PAZ EN COLOMBIA

RESOLUCIÓN N° 0549 DEL 1 ABRIL DEL 2022

DADO POR EL MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO

CONVOCADOS:

PERSONA JURIDICA

NOMBRE: **Chubb Seguros Colombia S.A.**
NIT: **860.026.518-6**
DIRECCIÓN: Carrera 7 # 71-21 torre B P7
REPRESENTANTE LEGAL: María del Mar García de Brigard
C.C.:52.882.565
TELEFONO: 6013266200
CORREO ELECTRONICO: notificacioneslegales.co@chubb.com

HECHOS

Fundo esta solicitud en lo siguiente: Se solicita la audiencia de Conciliación por los acontecimientos del pasado 8 de noviembre del año de 2022, de los cuales mis poderdantes fueron VÍCTIMAS de un ATRACO ARMADO y SECUESTRO SIMPLE, en su lugar de residencia, ubicado en la Avenida 8 Norte #56N-197 Apartamento 402 Torre 4 en el barrio Menga en la ciudad de Cali, en la unidad residencial Altomenga Apartamentos. Por cuanto, se deduce de las actuaciones adelantadas y la información recaudada, nos permiten concluir que hubo negligencia, impericia e inobservancia de reglamentos por parte de la sociedad SEGURIDAD SHATTER DE COLOMBIA LTDA., encargada de velar por la seguridad y el acceso a nuestro domicilio desde las áreas comunes de la copropiedad mencionada y también por virtud del Contrato de Seguro de responsabilidad Civil Extracontractual N° 53162 suscrito con la sociedad Chubb Seguros Colombia S.A., como aseguradores y quienes han negado inicialmente nuestra reclamación; pero que, también como se demostrará. Las razones y fundamentos de las objeciones invocadas por la aseguradora mencionada no son aplicables al presente evento, y por el contrario se debe amparar la cobertura del mismo bajo el respectivo amparo principal del objeto social del Contrato de la Empresa de Vigilancia, acorde con los lineamientos de la Superintendencia de Vigilancia, esto es; Predios Labores y Operaciones, tal como lo desarrollaremos en los siguientes:

PRIMERO: El día 8 de noviembre de 2022, se encontraban descansando en su domicilio ubicado en la Avenida 8 Norte #56N-197 Apartamento 402 Torre 4 en el barrio Menga en la ciudad de Cali, en la unidad residencial Altomenga Apartamentos. La familia Beltrán Guerrero conformada por el Señor **NELSON ANDRES BELTRÁN ALGARRA,** padre y la Señora **MARIA ISABEL**

GUERRERO HINCAPIE madre y los menores de edad **MARTINA BELTRAN GUERRERO** y **JOAQUIN BELTRAN GUERRERO** y adicionalmente la señora del servicio doméstico quien los había acompañado por un periodo de más de 5 años.

SEGUNDO: Aproximadamente a las 12:38 am de la mencionada fecha, sintieron un fuerte golpe y enseguida gritos que provenían del área social del apartamento 402 Torre 4. Al salir a verificar lo acontecido por parte del Señor **NELSON ANDRES BELTRÁN ALGARRA,** es abordado por (4) personas con armas de fuego apuntándole y vestidos de civil con chaquetas de la policía y uno con chaleco negro del CTI. En ese mismo instante lo reducen en el suelo poniéndole boca abajo y lo amarraron. En su ingreso encienden luces y cierran los paneles del balcón. Ingresan a la habitación principal donde están la Señora **MARIA ISABEL GUERRERO HINCAPIE** madre y los menores de edad **MARTINA BELTRAN GUERRERO** y **JOAQUIN BELTRAN GUERRERO,** y los amenazan con las armas a la vez que los hacen ir al piso y permanecer allí. Aducen que se encuentran en un operativo policial de allanamiento presuntamente de antinarcóticos.

TERCERO: Posteriormente, les empiezan a hacer preguntas, tales como ubicación de objetos de valor, dinero y caja fuerte, y entonces se puede evidenciar que se trata de un robo con suplantación de identidad de la fuerza pública. Estos sujetos los intimidan con amenazas, llevando a la Señora **MARIA ISABEL GUERRERO HINCAPIE** madre y los menores de edad **MARTINA BELTRAN GUERRERO** y **JOAQUIN BELTRAN GUERRERO,** a un elevado estado de angustia, miedo y nerviosismo debido al ambiente hostil generado por la situación. A la Señora **GUERRERO** la encañonaron, amenazan y la obligaron a abrir la caja fuerte y todo en presencia de los Menores quienes quedaron a merced de estos delincuentes mientras ella es direccionada al Vestier principal a abrir la misma. ¡Todo el tiempo los delincuentes los amenazaban con frases como "colabore! ¡Colabore! Y le perdonamos la vida"

CUARTO: Minutos más tarde, se dirigieron a la habitación de la nana y la sometieron a los mismos abusos a la vez que la empujan contra el mesón de la cocina. Al Señor **NELSON ANDRES BELTRÁN ALGARRA** lo llevaron al baño principal donde lo dejaron amarrado, boca abajo y todo el tiempo con un delincuente apuntándole con un arma de fuego quien a su vez saqueo las pertenencias de los cajones del mismo. Durante este lapso de tiempo los delincuentes saquearon el apartamento delante de la Señora **MARIA ISABEL GUERRERO HINCAPIE** madre y los menores de edad **MARTINA BELTRAN GUERRERO** y **JOAQUIN BELTRAN GUERRERO.** Cuando terminaron en el cuarto principal minutos después cambiaron a la esposa y niños de lugar. a la Señora

Guerrero, a quien iban a dejar encerrada en el baño, les ruega a los delincuentes que la dejen con los niños en el cuarto del hijo menor que solo tiene juguetes. A ese lugar los llevan junto con la nana.

QUINTO: Después en su huida dejan amarrada a la Señora **MARIA ISABEL GUERRERO HINCAPIE** madre y la nana y los menores de edad **MARTINA BELTRAN GUERRERO** y **JOAQUIN BELTRAN GUERRERO**, quienes entraron en un profundo pánico, dejándolos también en un profundo sentimiento de angustia, nerviosismo y exaltación. Hoy en día la familia Beltrán Guerrero sufre las consecuencias graves de este episodio lamentable. Primero el lugar sagrado de tranquilidad y seguridad que tenía representada su hogar fue totalmente profanado, los menores sufren de nervios cada vez que la noche llega, no duermen bien, no quieren dormir en sus habitaciones, les da miedo los ruidos que surgen en los apartamentos vecinos pensando que se están entrando los ladrones nuevamente. En la calle el sonido de una sirena o un ruido fuerte los asusta. Han tenido que recurrir a ayuda profesional para tratar los episodios de ataques de pánico y ansiedad que les han quedado después de este hecho.

SEXTO: Con base en el evento mencionado mis poderdantes presentaron reclamación ante la Compañía Aseguradora, de la cual, se aportaron todos los soportes requeridos por la firma ajustadora designada por la Compañía Abaco Ajustadores de Colombia S.A.S., y fue así como el día 12 de septiembre de 2023, recibieron una objeción al reclamo, destacando lo siguiente: (...) *En las Condiciones generales y particulares del Contrato de seguro en la póliza No. 53162; se establece lo siguiente*:

"CONDICIÓN SEGUNDA - EXCLUSIONES
SALVO ESTIPULACIÓN EXPRESA EN CONTRARIO, LA COMPAÑÍA, NO ESTARÁ OBLIGADA A PAGAR NINGUNA SUMA SURGIDA DE UN RECLAMO O RECLAMACIÓN INCLUYENDO GASTOS LEGALES DE, TENGA SU CAUSA EN O ESTÉ RELACIONADA DIRECTA O INDIRECTAMENTE CON:
13. HURTO, FALSIFICACIÓN, ABUSO DE CONFIANZA Y EN GENERAL, CUALQUIER ACTO DE APROPIACIÓN INDEBIDA DE BIENES DE TERCEROS"

A su vez, la póliza en cuestión otorga la cobertura de BIENES BAJO CUIDADO TENENCIA Y CONTROL que establece:

"...BAJO ESTA COBERTURA SE LIMITA A CUBRIR LOS DAÑOS QUE ESTOS BIENES CAUSEN A TERCEROS AL 100%. NO OBSTANTE, SE OTORGA EL SIGUIENTE LÍMITE PARA CUBRIR LOS DAÑOS Y EL HURTO CALIFICADO A LOS PROPIOS BIENES ***AMPARANDO ÚNICAMENTE LOS BIENES ENTREGADOS Y REGISTRADOS, EXCLUYENDO DE FORMA***

ABSOLUTA CUALQUIER RECLAMACIÓN PROVENIENTE DE DAÑO Y/O HURTO DE BIENES DE LOS CUALES LA EMPRESA DE VIGILANCIA NO TIENE CONOCIMIENTO DE INGRESO O EXISTENCIA…"
(Subrayado fuera del texto)

SEPTIMO: De acuerdo a la objeción planteada por la Compañía Aseguradora Chubb Seguros Colombia S.A., la reclamación se niega principalmente por (2) argumentos: el primero por estar expresamente excluido *13. **HURTO,** FALSIFICACIÓN, ABUSO DE CONFIANZA Y EN GENERAL, CUALQUIER ACTO DE APROPIACIÓN INDEBIDA DE BIENES DE TERCEROS"* (…) y el segundo bajo la cobertura de BIENES BAJO CUIDADO TENENCIA Y CONTROL *SE OTORGA EL SIGUIENTE LÍMITE PARA CUBRIR LOS DAÑOS Y EL **HURTO CALIFICADO** A LOS PROPIOS BIENES AMPARANDO ÚNICAMENTE LOS BIENES ENTREGADOS Y REGISTRADOS, EXCLUYENDO DE FORMA ABSOLUTA CUALQUIER RECLAMACIÓN PROVENIENTE DE DAÑO Y/O HURTO DE BIENES DE LOS CUALES LA EMPRESA DE VIGILANCIA NO TIENE CONOCIMIENTO DE INGRESO O EXISTENCIA…"* (…)

OCTAVO: Como se observa en los argumentos de fundamento de la objeción de la Compañía aseguradora en el punto anterior, existe una distinción expresa entre lo que es "Hurto" (expresamente excluido) y "Hurto calificado" (objeto de cobertura y que fue lo que sucedió en el presente reclamo) y en razón de lo anterior la primera causal de contera caería por su propio peso, por la prevalencia del hurto calificado como circunstancia real y tipo penal objeto de cobertura.

También existe otro error en la interpretación en la segunda causal, por cuanto, se sugiere como cobertura del evento el amparo de (…) **BIENES BAJO CUIDADO TENENCIA Y CONTROL** *SE OTORGA EL SIGUIENTE LÍMITE PARA CUBRIR LOS DAÑOS Y EL HURTO CALIFICADO A LOS PROPIOS BIENES AMPARANDO **ÚNICAMENTE LOS BIENES ENTREGADOS Y REGISTRADOS, EXCLUYENDO DE FORMA ABSOLUTA CUALQUIER RECLAMACIÓN PROVENIENTE DE DAÑO Y/O HURTO DE BIENES DE LOS CUALES LA EMPRESA DE VIGILANCIA NO TIENE CONOCIMIENTO DE INGRESO O EXISTENCIA**…"*(negrilla fuera de texto.) Esta cobertura que sugiere afectar la Compañía aseguradora tiene una condición que, hace parte de las llamadas cláusulas abusivas y que generan inseguridad jurídica, lo anterior basados en virtud del principio pro consumatore o pro homine, que tiene como origen la Constitución política y que protege de esta forma la posición de los usuarios de los contratos de seguros como manifestación del principio de la buena fe (art. 83, CP), el cual propende por el equilibrio de la relación de aseguramiento y la eliminación de todas aquellas condiciones que generan inseguridad jurídica en la ejecución del contrato, por cuanto no tiene sentido lógico exigir a cada copropietario declarar que bienes tienen en su propio peculio dentro de sus áreas privadas, para que puedan ser objeto de una reclamación ante la empresa de Vigilancia. Adicional a que esta condición, ya se excluyó de los condicionados de todas la demás Compañías Aseguradoras del mercado nacional, por resultar un

despropósito total su aplicabilidad en el sentido práctico.

NOVENO: Asi las cosas y con base en el numeral anterior, una vez analizada la Póliza de Seguros Responsabilidad Civil extracontractual RC No. 53162. Bajo la vigencia del evento, se observa claramente que, el amparo a afectar es el siguiente: (...) ***CONDICIÓN PRIMERA – AMPAROS BÁSICOS A.- INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS*** *LA COMPAÑÍA SE OBLIGA A INDEMNIZAR AL BENEFICIARIO, CON SUJECIÓN A LAS CONDICIONES GENERALES Y/O PARTICULARES Y/O ESPECIALES PACTADAS,* ***LOS PERJUICIOS PATRIMONIALES Y EXTRAPATRIMONIALES*** *QUE CAUSE EL ASEGURADO CON MOTIVO DE LA RESPONSABILIDAD CIVIL EN QUE INCURRA DE ACUERDO CON LA LEY COLOMBIANA* ***COMO CONSECUENCIA DE DAÑOS A BIENES DE TERCEROS Y/O LESIONES O MUERTE A PERSONAS QUE TENGAN ORIGEN EN HECHOS ACCIDENTALES, SÚBITOS, REPENTINOS E IMPREVISTOS, IMPUTABLES AL ASEGURADO, OCURRIDOS DURANTE LA VIGENCIA DEL SEGURO PROVENIENTES DE:***

2. LAS LABORES U OPERACIONES QUE LLEVA A CABO EL ASEGURADO EN DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES OBJETO DE COBERTURA POR ESTE SEGURO INDICADAS IGUALMENTE EN LA CARÁTULA DE LA PÓLIZA O EN SUS CONDICIONES PARTICULARES Y/O ESPECIALES.

i) ***VIGILANCIA DE LOS PREDIOS ASEGURADOS POR PERSONAL DEL ASEGURADO,*** *(...)*

Límite Máximo de Responsabilidad: $1.000.000.000 Límite único y combinado por evento y como máximo agregado en el período de la póliza.

Coberturas al 100% del Límite: a. Predios, labores y operaciones.

Demás eventos: 10% de la pérdida, mínimo 3 SMMLV toda y cada Pérdida (negrilla fuera de texto)

Es claro bajo el citado clausulado que, el asegurado estaba desarrollando una actividad propia de su objeto social, y que generó lesiones tipo psicológico y perjuicios económicos en mis poderdantes.

DECIMO: Los elementos constitutivos de responsabilidad del asegurado de la sociedad SEGURIDAD SHATTER DE COLOMBIA LTDA., son los siguientes:

-En el deber del guarda en el numeral 5.15, no se informa al supervisor o a la central de la compañía de seguridad, de la supuesta acción de allanamiento en curso para poder confirmar la legalidad de la misma, puesto que aparentemente el guarda deja entrar a los individuos dejándolo sin tiempo de hacer esta gestión. Así mismo como la de activar el botón de pánico que se ubica en la portería.

- En los deberes del guardia de seguridad en el numeral 5.13 donde se exige conocimiento de los elementos de seguridad como las alarmas contra intrusos estas no fueron activadas en primera instancia al ingreso de los ladrones, y después el guarda que pudo activarlas no lo hizo alegando desconocimiento de la ubicación de las mismas.

-En el numeral 5.18, el guarda que es dejado en libertad por los delincuentes justo después de haberlos dejado en frente de la puerta principal del apartamento 402 Torre 4, y que es el mismo que, aparentemente, deja entrar a los sujetos en la portería, no asume ninguna acción disuasiva o de alerta, y se dirige a esconderse en el cuarto de máquinas de la piscina (este cuarto siempre está bajo llave) donde permanece todo el tiempo hasta que el hecho termina y llegan las autoridades.

-En el numeral 5.21 hay desconocimiento total del modus operandi de los delincuentes.

-En el numeral 5.23 no se tomó ninguna acción preventiva, para evitar la amenaza.

-En el numeral 8 no se identificó a las personas que ingresaban y presuntamente les dejo entrar libremente, incumpliendo el protocolo de identificación.

-En el numeral 13 el cual explícitamente habla de los procedimientos "durante Atraco yo Toma".

• 13.6. El guarda aparentemente sigue las órdenes dadas por los delincuentes inmediatamente y sin cuestionamiento los direcciona inmediatamente al lugar de los hechos.

• 13.7. El guarda No activa ninguna alarma de pánico anti intrusos de las dispuestas en la copropiedad.

• 13.10. El guarda que es dejado en libertad cuando tiene oportunidad de hacer un llamado de emergencia a algún residente o utilizar los botones de pánico, especialmente, el ubicado en el salón social, no lo realiza. Dejando que los delincuentes cometan el hecho.

-Numeral 14. El protocolo de seguridad de Shatter es claro en la explicación de los "modus operandi" de los delincuentes en donde se hace referencia clara a lo siguiente: "los delincuentes, aprovechando la ingenuidad y/o negligencia de los guardas de seguridad y vigilancia han penetrado a la entidad".

- Simulando pasar como agentes de la policía.

- Aprovechando fines de semana y festivos para penetrar incluso por la misma puerta sin forzar las cerraduras, con grandes equipos de soldadura con el fin de abrir la caja fuerte.

-Numeral 15. El guarda omitió totalmente las recomendaciones generales consignadas en el protocolo de seguridad, empezando por el análisis de la situación.

ONCE: Así las cosas y con base en la información y documentos recaudados consideramos que, la responsabilidad de la sociedad SEGURIDAD SHATTER DE COLOMBIA LTDA., y consecuencialmente la de la sociedad Chubb Seguros Colombia S.A., se encuentra demostrada.

PRETENSIONES

PRIMERO: Determinar que la SEGURIDAD SHATTER DE COLOMBIA LTDA., y consecuencialmente la de la sociedad Chubb Seguros Colombia S.A., deberán reconocer su responsabilidad por los hechos narrados en la presente solicitud, bajo lo preceptuado en el Código Civil que prevé:

TÍTULO XXXIV

Responsabilidad común por los delitos y las culpas

RESPONSABILIDAD EXTRACONTRACTUAL

ART. 2341. —El que ha cometido un delito o culpa, que ha inferido daño a otro, es obligado a la indemnización, sin perjuicio de la pena principal que la ley imponga por la culpa o el delito cometido. (...)

SEGUNDO: Dichas sociedad deberán aceptar pago de los perjuicios *PATRIMONIALES Y EXTRAPATRIMONIALES causados a mis poderdantes, en torno a los hechos narrados en esta solicitud conforme lo establece el código Civil:*

CENTRO DE CONCILIACIÓN SIEMBRA DE PAZ EN COLOMBIA

RESOLUCIÓN N° 0549 DEL 1 ABRIL DEL 2022

DADO POR EL MINISTERIO DE JUSTICIA Y DEL DERECHO

INDEMNIZACIÓN DE PERJUICIOS

ART. 1613. —La indemnización de perjuicios comprende el daño emergente y lucro cesante, ya provenga de no haberse cumplido la obligación, o de haberse cumplido imperfectamente, o de haberse retardado el cumplimiento.

Exceptúanse los casos en que la ley la limita expresamente al daño emergente.

(...) DAÑO EMERGENTE Y LUCRO CESANTE

ART. 1614. —Entiéndese por daño emergente el perjuicio o la pérdida que proviene de no haberse cumplido la obligación o de haberse cumplido imperfectamente, o de haberse retardado su cumplimiento; y por lucro cesante, la ganancia o provecho que deja de reportarse a consecuencia de no haberse cumplido la obligación, o cumplídola imperfectamente, o retardado su cumplimiento. (...)

PERJUICIOS POR MORA EN OBLIGACIONES DINERARIAS

ART. 1617. —Si la obligación es de pagar una cantidad de dinero, la indemnización de perjuicios por la mora está sujeta a las reglas siguientes:

1. Se siguen debiendo los intereses convencionales, si se ha pactado un interés superior al legal, o empiezan a deberse los intereses legales, en el caso contrario; quedando, sin embargo, en su fuerza las disposiciones especiales que autoricen el cobro de los intereses corrientes en ciertos casos.

El interés legal se fija en seis por ciento anual. (...)

y demás normas campamentarias en especial *Ley 446 de 1998: Artículo 11. Autenticidad de documentos. En todos los procesos, los documentos privados presentados por las partes para ser incorporados a un expediente judicial con fines probatorios, se reputarán auténticos, sin necesidad de presentación personal ni autenticación. Todo ello sin perjuicio de lo dispuesto en relación con los documentos emanados de terceros y según relación de pérdida que se presentará adjunta en el respectivo escrito.*

PERJUICIOS EXTRAPATRIMONIALES:

- Morales. (grupo familiar hasta 4° de consanguinidad)
- Vida en relación. (Familia Beltrán Guerrero)
- Afectación de bienes protegidos por la Constitución y Convenios Internacionales (La familia y los menores de edad.)

TERCERO: Que si se logra la posibilidad de llegar a un acuerdo sobre el punto segundo se efectué la posibilidad de renegociar las pretensiones invocadas.

PRUEBAS

Me permito adjuntar con esta solicitud, las siguientes:
1.Poder para obrar.

2.Certificaciones de Cámara de Comercio de sociedades convocadas.
3.Relación de pérdidas ***PATRIMONIALES Y EXTRAPATRIMONIALES,*** las cuales se presentarán en la Audiencia.

CUANTIA

La cuantía se estima en la suma de manera INDETERMINADA.

SOLICITUD ESPECIAL

Que la presente audiencia sea realizada de forma personal y que la Conciliadora sea la Dra. Paula Andrea Cancino Rentería.

NOTIFICACIONES

La parte convocante, La apoderada las recibirá, en la Carrera 60 No 10-31 oficina 403C barrio Santa Anita de la ciudad de Cali, mail zulymuriel9@hotmail.com Teléfono 310504931

Las partes convocadas, Chubb Seguros Colombia S.A. en la Calle. 10 No 4-47, Piso 6 de la ciudad de Cali Edificio Corficolombiana Teléfono 24898484 mail, notificacioneslegales.co@chubb.co, Seguridad Shatter de Colombia Ltda en la carrera 24No 5-51 de la ciudad de Cali, mail oficialdecumplimiento@seguridadshatter.com, Teléfono 5147700

Atentamente,

ZULAI MURIEL MEZA
C.C 38.602.995
T.P 225646.del C. S de la J